


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»
в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УРиКО
 В.В. Екимова
« 31 » 08 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение

Шифр и направление подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Государственная и муниципальная служба»

Форма обучения ОЗФО

Выпускающая кафедра управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин

Кафедра-разработчик рабочей программы управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин

Год набора 2021


Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
2/3	108/3	18	18	-	71,8		Зачет (0,2)
Итого:	108/3	18	18	-	71,8		Зачет (0,2)

Анапа 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение

Рабочую программу составил: Кузнецова Л.Н., к.фил.н. 

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой  /Екимова В.В./
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой  /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Председатель УМСН  /подпись/ /Ф.И.О./
Стельма С.Г.
/Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа актуализирована на 2021/2022 учебный год, протокол №5 заседания кафедры от «11» января 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

Заведующий кафедрой _____  /Пятибратова О.А./

Рабочая программа актуализирована на 2022/2023 учебный год, протокол №1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

Заведующий кафедрой _____  /Пятибратова О.А./

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО.....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	20
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	21
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	23
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	23
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	24
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	24
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	25
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	26

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение» является достижение следующих образовательных результатов: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками речевых коммуникаций, включая личную коммуникативную культуру; знание норм и правил речевого общения в деловой и профессиональной обстановке; овладение культурой общения и средствами речевого воздействия как важнейшим инструментом профессиональной деятельности.

Для успешного изучения дисциплины необходимо осуществить следующие **задачи**: формирование устойчивого представления об основных единицах речевого общения, принципах и механизмах речевой коммуникации; формирование знаний об основных принципах и нормах делового общения; организации вербального и невербального взаимодействия; правилах и особенностях делового этикета в различных деловых ситуациях; принципах взаимоотношений в рабочем коллективе; риторическом построении устного и письменного выступления и применение их на практике.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина Б1.О.07 «Речевая коммуникация и деловое общение» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Дисциплины, участвующие в формировании компетенции, показаны в таблице 1.

Таблица 1 - Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Универсальные компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Б1.О.03 Иностранный язык Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение Б1.О.26 Связи с общественностью в органах власти Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б2.В.01(П) Организационно-управленческая практика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.	<p>Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p>Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения.</p> <p>Владеть: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>
		УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<p>Знать: основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p>Уметь: использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p>Владеть: навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.</p>
		УК-4.3. Демонстрирует способность находить,	<p>Знать: виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её</p>

		<p>воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>	<p>модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p>Уметь: использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p>Владеть: навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>
--	--	--	---

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Всего часов – 108, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 71,8 часов, зачет – 0,2 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Теоретические основы категории «деловые коммуникации»	36	6	6	-	24
2	Эффективное деловое общение	36	6	6	-	24
3	Технология и психология делового общения	35,8	6	6	-	23,8
4	Катт (Зачет)	0,2				
ВСЕГО ЧАСОВ		108	18	18	-	71,8

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи дисциплины. Определение понятия «речевая коммуникация», основные цели. Значение коммуникации в жизни людей. Различие понятий «коммуникация» и «общение». Классификация форм коммуникации / общения. Понятие «коммуникативная компетенция», ее структура. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Актуальные проблемы межкультурной коммуникации. Коммуникативный процесс. Обеспечение процесса коммуникаций. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы коммуникативного процесса.

		<p>Структура (компоненты) коммуникативного акта. Коммуниканты (адресант и адресат). Социальные и речевые роли общающихся. Мотив и цель общения. Коммуникативное намерение (речевая интенция). Язык как система знаков, служащая средством человеческого общения. Виды делового общения. Характер содержания общения: неформальное (светское, обыденное, бытовое), формальное (деловое). Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения. Вопросы совершенствования речевой коммуникации.</p>
2	<p>Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации</p>	<p>Психологические механизмы восприятия и понимания. Репрезентативная система в речевой коммуникации. Психологические характеристики личности. Эго-состояния и трансакты. Вербальные и невербальные средства. Группы невербальных средств общения. Коммуникативные барьеры. Общение и темперамент собеседника. Основные типы коммуникабельности людей: доминантный и недоминантный собеседник, мобильный и ригидный собеседник, экстраверт и интроверт. Понятие социальной перцепции. Основные механизмы восприятия другого человека (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция). Эффекты восприятия (первичности и новизны, эффект ореола, стереотипизации, установки). Функции и виды невербальных средств коммуникации. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, пространственно-временная (организация пространственной среды), тактильно-перцептивная (жесты и телодвижения). Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Символическая коммуникация. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.</p>
3	<p>Тема 1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры</p>	<p>Язык и речь. Язык как знаковая система. Функции языка. Соотношение понятий язык и речь: взаимообусловленность и взаимовлияние. Естественные и искусственные языки. Языковые единицы и уровни языковой системы. Основные функции языка. Речь как форма реализации языка. Понятие языковой нормы. Динамичность развития языка и изменчивость норм. Типы норм (фонетические, лексико-грамматические, стилистические). Типы нормативных словарей и принципы работы с ними. Языковые нормы на разных уровнях языка: а) фонетические, орфоэпические, акцентологические; б) морфологические, грамматические, синтаксические; в) лексические нормы русского языка, системные отношения в лексике, точное употребление лексем,</p>

		<p>богатство словаря, выразительность речи. Орфографическая и пунктуационная грамотность. Значимость нормативного аспекта для речевой коммуникации. Современное речевое пространство. Норма и дискурс, норма и узус. Разговорная речь и норма. Асимметрия между разговорной речью и литературной нормой в сфере речевой коммуникации. Типы речевой культуры носителей языка: элитарный, средне-литературный, литературно-разговорный, фамильярно-разговорный.</p>
4	<p>Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1 Стратегии и тактики делового общения.</p>	<p>Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации. Деловое общение как вид речевой коммуникации и роль эффективного делового общения в профессиональной сфере. Психологические механизмы восприятия и понимания. Коммуникативные характеристики деловых партнеров и их актуализация в практике делового общения. Речевые тактики и типы речевого поведения говорящего. Использование различных тактик в различных формах общения. Психологическая культура делового разговора. Барьеры в общении и их преодоление. Понятие коммуникативных барьеров. Наиболее характерные барьеры. Типы коммуникативных барьеров. Социально-психологические и личностные причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Принципы бесконфликтного общения.</p>
5	<p>Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникации Коммуникативные качества речи делового человека.</p>	<p>Критерии эффективности речевой коммуникации. Совершенствование основных видов речевой деятельности: слушания и устной речи, чтения, письма. Приемы воздействия на аудиторию. Понятие «персуазивность» и «воздействие». Теория персуазивной коммуникации. Персуазивный эффект в публичной речи. Диалогизация речи. Связь оратора с аудиторией. Различные типы аудиторий; типы слушателей по умению понять смысл сообщения. Культура речи как следствие культуры мышления, ее основные критерии. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи при деловом общении. Оценка эффективности речевой коммуникации.</p>
6	<p>Тема 2.3 Основы полемического мастерства</p>	<p>Воздействие на аудиторию. Культура диалога, спора, полемики. Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений.</p>

		<p>Полилогические формы общения. Спор. Классификации споров (по цели, по количеству действующих лиц, организованные /неорганизованные). Стратегии, тактики и приемы спора. Формально-логические законы спора: закон непротиворечия, закон исключенного третьего, закон тождества, закон достаточного основания. Дискуссия. Диспут. Poleмика. Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Цели дискуссии. Типы дискуссии в зависимости от целевой установки. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Речевое поведение ведущего. Приемы, позволяющие активизировать участников дискуссии, регламентировать их поведение, корректировать ход дискуссии с учетом ее темы и цели. Приемы и уловки, используемые в споре. Конфликт, типология конфликтов. Причины возникновения, структура, динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничающая, кооперативная, уступающая, избегающая, бездействие. Доводы. Логические ошибки. Нечестные приемы. Уловки в споре. Аргументация и манипуляция в споре. Классификация вопросов в процессе полемики. Виды ответов. Применение выразительных средств в речи.</p>
7	<p>Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.</p>	<p>Формы делового общения: беседа, переговоры, совещание, презентация, пресс-конференция, собеседование при приеме на работу, разговоры по телефону. Этапы делового общения. Приемы повышения эффективности общения. Эффективное слушание. Классические правила ведения диалога. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения. Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. Виды деловых бесед. Ведение и культура организации деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию). Типы собеседников в деловом общении. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. Типичные ошибки. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений;</p>

		<p>особенностях поведения и характерных тактических приемов.</p> <p>Сущность пресс-конференции, ее необходимость и условия собрания, процесс подготовки и структура мероприятия. Характеристика этапов организации и проведения, значение репетиции для участников. Правила и требования к принимающей стороне и журналистам.</p>
8	Тема 3.2 Этика делового общения	<p>Место этики в деловом общении. Исторические предпосылки становления этики делового общения. «Золотое правило этики» и характер делового общения. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения. Сущность этики деловых отношений. Корпоративный этический кодекс Этические механизмы делового общения. Этические нормы и нравственные императивы делового общения.</p>
9	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	<p>Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры. Этика делового общения в индустрии гостеприимства. Речевые тактики общения при оказании услуг. Типичные ошибки в этике делового общения и их причины. Этика телефонных переговоров. Стратегия и тактика прохождения интервью с целью поступления на работу. Особенности труда специалистов в гостиничной сфере. Развитие навыков общения по телефону и ведения переговоров.</p> <p>Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе. Особенности деятельности специалиста в области гостиничного дела. Основные источники конфликтных ситуаций. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере гостиничных услуг. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера.</p>

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1	<p>Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация».</p> <p>Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства</p>	<p>Формирование и практическое применение знаний об основных принципах и нормах делового общения; научных основах, целях и задачах дисциплины.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Язык как система знаков, служащая средством человеческого общения 2. Компоненты коммуникативного акта: адресат, адресант, контакт, референт, код. 3. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы коммуникативного процесса. 4. Структура коммуникативной компетенции. 5. Почему общение считается самым важным фактором в формировании личности человека?
2	<p>Тема 1.2</p> <p>Психолингвистические аспекты речевой коммуникации</p>	<p>Отработка понятий о психологических механизмах восприятия и понимания речевой коммуникации.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические механизмы восприятия и понимания. 2. Психологические характеристики личности. 3. Вербальные и невербальные средства общения. 4. Социологические аспекты речевой коммуникации. 5. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения.
3.	<p>Тема 1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры</p>	<p>Формирование практических навыков соблюдения языковых норм; понятий о динамичности развития языка и изменчивости норм.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культура речи как следствие культуры мышления, ее основные критерии. 6. Функции языка и речи (коммуникативная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная, регулятивная и др.). 7. Понятие языковой нормы. 8. Динамичность развития языка и изменчивость норм. 9. Типы норм (фонетические, лексико-грамматические, стилистические).

4.	<p>Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1 Стратегии и тактики делового общения.</p>	<p>Формирование практических умений в области стратегии и тактики речевого поведения в различных формах и видах коммуникации (письменные, устные формы и жанры речи; монологический, диалогический, полемический виды речи). Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Речевая коммуникация и роль эффективного делового общения в профессиональной сфере. 2. Коммуникативная компетентность как фактор социальной и профессиональной адаптации. 3. Постулаты Г. Грайса. 4. Коммуникативные стратегии. 5. Коммуникативные тактики. 6. Коммуникативные навыки.
5.	<p>Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникации Коммуникативные качества речи делового человека.</p>	<p>1. Совершенствование навыков и умений слушания как вида речевой деятельности. <u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Определение речевой деятельности. 1.2. Структура устной речи. 1.3. Психолого-физиологическая характеристика аудирования как вида речевой деятельности. 1.4. Факторы, влияющие на процесс восприятия речи на слух. <p>2. Совершенствование навыков и умений говорения как вида речевой деятельности. Развитие навыков риторики. <u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Техника речи и ее значение в профессиональной и бытовой жизни человека. 2.2. Фонационное дыхание и способы его тренировки. 2.3. Профессиональный голос и рекомендации по его развитию. 2.4. Логическое ударение и его смысл в речи. 2.5. Упражнения, направленные на развитие артикуляции. <p>3. Совершенствование навыков и умений чтения. <u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Чтение как вид речевой деятельности. Роль чтения в формировании личности. 3.2. Психофизиологический механизм чтения. Связь чтения с другими видами речевой деятельности. 3.3. Виды чтения и области их использования. 3.4. Основные недостатки традиционного чтения и способы их преодоления. <p>4. Совершенствование навыков и умений письменной речи. <u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Письменная речь. Ее отличие от непосредственной

		<p>формы общения. Факторы, необходимые для возникновения текста.</p> <p>4.2. Виды официально-деловых документов (их цель, стилистические особенности).</p>
6.	<p>Тема 2.3 Основы полемического мастерства</p>	<p>Применение на практике знаний о риторическом построении устного и письменного выступления.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Монолог как вид речевой коммуникации. Виды монологов по разным основаниям. 2. Диалог как вид речевой коммуникации. Классические правила ведения диалога. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. 3. Соотношение признаков монологической и диалогической речи в публичном выступлении. 4. Типы публичных монологов. 5. Трудности при монологическом высказывании и причины неудач ораторов. Способы преодоления страха выступления перед аудиторией. 6. Подготовка письменного текста к устному выступлению. 7. Принципы, правила и тактики ведения спора. Основные формально-логические законы и полемические приемы. 8. Дебаты. Структура проведения дебатов. 9. Культура диалога, спора, полемики. 10. Основные этапы разработки речи (выступления): выбор темы, цель речи, предварительная оценка состава слушателей.
7.	<p>Раздел 3 Технология и психология делового общения.</p> <p>Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.</p>	<p>Практическое овладение коммуникативными навыками: искусство вести деловой разговор, переговоры, совещания и др.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. 2. Виды деловых бесед. Ведение и культура организации деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы. 3. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. 4. Сущность пресс-конференции, ее необходимость и условия собрания, процесс подготовки и структура мероприятия. 5. Цели презентации. Предмет презентации. Типы презентации. Коммуникативные приемы презентации, самопрезентации и их анализ. 6. Деловое письмо. Композиция и языковое оформление служебных писем. Речевой этикет в деловой переписке

8	Тема 3.2 Этика делового общения	<p>Формирование знаний об основных принципах и нормах делового общения; правилах и особенностях делового этикета в различных деловых ситуациях.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения. 2. Культура речи в речевой коммуникации (нормативный, коммуникативный, этический аспекты). 3. Место этики в деловом общении. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические проблемы деловых отношений. 4. Правила конструктивной критики. 5. Деловой этикет в речевой деятельности. Манеры человека в деловой обстановке. 6. Понятие имиджа. Имидж женщины. Имидж мужчины. 7. Протокол в деловом общении. Этикет на официальных мероприятиях. 8. Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры.
9	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	<p>Совершенствование навыков речевой коммуникации и эффективного делового общения в профессиональной сфере</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика делового общения в гостеприимстве. 2. Речевые тактики общения при оказании услуг. 3. Типичные ошибки в этике делового общения и их причины. 4. Правила использования визитных карточек. 5. Этика телефонных переговоров. Развитие навыков общения по телефону и ведения переговоров. 6. Особенности труда специалистов в гостиничной сфере. 7. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе. Основные источники конфликтных ситуаций. Пути достижения согласия в речевой коммуникации 8. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере гостиничных услуг. 9. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера.
	Итого	

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1.	Теоретические основы «речевая коммуникация»	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.
2.	Эффективное деловое общение	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.
3.	Технология и психология делового общения	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Наталья Викторовна ; Н. В. Войтик. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 125 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491925> (дата обращения: 27.05.2022). - ISBN 978-5-534-09922-5. URL: <https://urait.ru/bcode/491925> (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Основы теории коммуникации : учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489887> (дата обращения: 12.10.2022).

3. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривокопа.—М.: Инфра-М, 2013.— 190 с.— (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : непосредственный.

4. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 524 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85214.html>(дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106585.html>(дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	SpringerNature :полнотекстоваябазаданных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст :электронный.
3	КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
	Наименование ИИС
1	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 28.08.2022). – Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

3. Федеральный закон от 01.06.2005 N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) "О государственном языке Российской Федерации"http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305

4. Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) "О средствах массовой информации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№	Наименование СПБД
1.	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». –

	Москва :Директ-Медиа, 2001–. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 18.02.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.(С 2022 г.)
3.	Образовательная платформа Юрайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 15.06.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.(С 2022 г.)
4.	Комплект Сочинского государственного университета / ЭБС «Консультант студента» ; ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 –. – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Электронная библиотека Grebennikon / Издательский дом «Гребенников». – Москва, 1993. – . – URL: https://www.grebennikov.ru/ (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
7.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 28.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Перечень вопросов к зачету

1. Дайте определение понятиям «коммуникация», «речевая коммуникация», «коммуникационный процесс».
2. Почему теория коммуникаций является междисциплинарной отраслью знаний?
3. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?
4. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении.
5. Каковы конечные цели делового общения?
6. Охарактеризуйте основные коммуникативные формы, в которых реализуется речевая коммуникация.
7. Охарактеризуйте составные элементы коммуникативного процесса.
8. Расскажите об эго-состояниях и их проявлениях через трансакты.
9. Перечислите компоненты невербальной коммуникации
10. Охарактеризуйте коммуникативные барьеры и раскройте способы их преодоления.
11. Раскройте основные понятия этики делового общения: «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
12. Назовите этапы делового общения.
13. Сформулируйте общие этические принципы общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали».
14. Назовите основополагающие принципы делового общения.
15. Охарактеризуйте основные барьеры в деловом общении.

16. Приведите примеры управления дисциплинарными отношениями.
17. Назовите наиболее эффективные виды слушания.
18. Раскройте понятие «литературный язык» в лингвистическом и культурологическом аспектах.
19. Назовите основные коммуникативные качества речи
20. Расскажите об особенностях устной и письменной формах речи.
21. Каковы отличительные черты диалога и монолога?
22. Дайте характеристику функциональным стилям речи.
23. Назовите основные причины коммуникативных неудач.
24. Приведите примеры речевых стратегий и тактик в деловом общении.
25. Назовите основные функции и виды деловой беседы, тактические приемы,
26. Укажите причины, от которых зависит эффективность деловой беседы.
27. Охарактеризуйте профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
28. Назовите типы совещаний.
29. Укажите различия между конфронтационным и партнерским подходами к переговорам.
30. Перечислите основные цели и этапы подготовки к переговорам. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
31. Расскажите о процессе подготовки презентации и ее структуре. Назовите типы презентаций.
32. Перечислите эффективные приемы установления контакта.
33. Охарактеризуйте типичные ошибки в процессе самопрезентации.
34. Назовите типы деловых партнеров. Дайте характеристику названным типам.
35. Сформулируйте общие принципы современного этикета.
36. Расскажите о конфликте, его причинах, видах, типах.
37. Перечислите основные требования делового этикета.
38. Расскажите об особенностях этикета в международных переговорах.
39. Какова роль имиджа делового человека в коммуникативном взаимодействии?
40. Укажите основные причины и методы преодоления конфликтов в деловом общении.
41. Перечислите и охарактеризуйте основные требования к организации публичных выступлений.
42. Перечислите основные цели и этапы подготовки к деловому совещанию. Какими критериями определяется эффективность делового совещания?
43. Опишите методику составления списка использованной литературы в соответствии с действующими стандартами.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;

- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008).
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010).
3	Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007).
4	Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite (срок действия лицензии до 03.02.2023 г.)
5	Многофункциональная ИС «Информо» договор № АК 1656 от 09.11.2021 г. (срок действия 13.11.2022г.).
6	ПО Корс-Софт «Мини-Кадры» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

**Шифр и направление
подготовки
Квалификация (степень)
выпускника
Профиль подготовки
бакалавра**

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Бакалавр
«Государственная и муниципальная служба»

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение
Дисциплина обязательной части учебного плана
Очно-заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	3/108
Цель изучения дисциплины	Овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками речевых коммуникаций, включая личную коммуникативную культуру; знание норм и правил речевого общения в деловой и профессиональной обстановке; овладение культурой общения и средствами речевого воздействия как важнейшим инструментом профессиональной деятельности.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Раздел 1. Теоретические основы категории «речевая коммуникация» Раздел 2. Эффективное деловое общение Раздел 3. Технология и психология делового общения
Формируемые компетенции (коды)	УК-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.03 Иностранный язык Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение Б1.О.26 Связи с общественностью в органах власти Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б2.В.01(П) Организационно-управленческая практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет